

## Privatlivspolitik – Samstrøm

Denne politik beskriver, hvordan Samstrøm A/S, CVR-nr. 36054697, Europavej 2, 7430 Ikast (Herefter "Samstrøm"), der er et elhandelselskab, behandler personoplysninger i forbindelse med udførelsen af dets opgaver, navnlig:

- Indgåelse og administration af aftaleforhold om levering af el
- Behandling af anmodninger om aktindsigt og indsigt
- Anmodninger om kundelogin til kundeportalen
- Besøg og lukning af strøm
- Tilmelding til og administration af indefrysningensordningen

Samstrøm er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som Samstrøm har modtaget som led i Samstrøms overordnede opgave med levering af el.

Hvis du har spørgsmål om vores behandling af dine personoplysninger, er du til enhver tid velkommen til at kontakte os herom via:

Telefon: 75 32 11 66

E-mail: mail@samstrom.dk

### Samstrøm behandler følgende oplysninger:

#### Oplysninger til brug for administration af aftaleforholdet

Samstrøm behandler oplysninger til brug for administration af aftaleforholdet, som produkt, navn, telefonnr., e-mail, adresse, CPR-nr., antal personer i husstanden, kunde-, aftager- og målernummer, måler- og forbrugsdata (forbrugt kWh), aconto/forventet forbrug, målepunkts-ID, faktureringsoplysninger og tilgodehavender. Oplysningerne kan komme fra dig selv, administrator i boligforeninger, private udlejere, ejendomsmæglere og fra din elektroniske måler.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b, c og f, da behandlingen er nødvendig for at opfylde kontrakten om levering af el med kunden, for at overholde en retlig forpligtelse til at afregne efter målt forbrug, jf. elforsyningslovens § 72 a, stk. 3 og for at forfølge interessen i at lave så retvisende acontoafregninger som muligt og opnå betaling for leverede produkter og ydelser.

Retsgrundlaget for behandling af CPR-nr. er databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 1, da det følger af lovgivningen i form af markedsforskrifterne udstedt af Energinet, at CPR-nr. skal indhentes. Samstrøm anvender også dit CPR-nr. til entydig identifikation af kunden ved søgning i systemer og udbetaling via NemKonto. Retsgrundlaget for behandling af CPR-nr. i denne sammenhæng er databeskyttelsesloven § 11, stk. 2, nr. 2, da behandlingen kun vil finde sted, såfremt du har givet dit samtykke hertil.

I det omfang, der anvendes fjernaflæsningsmålere til løbende indhentning af data, vil dette også ske med henblik på driftsoptimering, øget forsyningsikkerhed, præcis aflæsning m.v. I denne forbindelse vil

retsgrundlaget for behandlingen af målerdata og forbrug være databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e og f, da behandling er nødvendig for at forfølge Samstrøms og samfundets interesse i optimering og drift af forsyningen.

#### Oplysninger i forbindelse med anmodninger om aktindsigt og indsigt

Samstrøm behandler oplysninger til brug for håndtering af anmodninger om aktindsigt og indsigt som navn, adresse, by, telefonnr., e-mail samt selve beskrivelsen af anmodningen.

Retsgrundlaget for behandling er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, da behandlingen er nødvendig for at forfølge interessen i på den ene side at opfylde indsigtsanmodningen og på den anden side for at sikre identiteten på den, der anmoder om indsigt.

#### Oplysninger i forbindelse med anmodninger om kundelogin til kundeportalen

Samstrøm behandler oplysninger i forbindelse med brug af kundeportalen som e-mail, kundenummer og internetkode.

Retsgrundlaget for behandling er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, da behandling er nødvendig for at forfølge interessen i at tilbyde adgang til kundeportalen.

#### Oplysninger ifm. besøg og lukning af strøm

Samstrøm behandler oplysninger ifm. besøg og lukning af strøm som vanrøgt af børn, dyrehold på adressen, hjælpeløse personer samt oplysninger om særligt aggressive personer på adressen.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1. litra c og f, da behandlingen er nødvendig for at overholde den retlige forpligtelse i servicelovens § 154 og for at forfølge interessen i at beskytte dyrs velfærd samt sikre kunders og medarbejderes sikkerhed.

#### Oplysninger ifm. tilmelding til og administration af indefrysningsordningen

Samstrøm behandler oplysninger ifm. tilmelding til og administration af indefrysningsordningen som kundens navn og kontaktoplysninger såsom aktuel adresse, telefonnummer og e-mail, referencenummer, kundenummer eller aftalenummer, leveringsadresse, aftagenummer, CPR-nr. eller tilsvarende identifikationsnummer, Social-Security-nummer eller CRS-nummer for samtlige personer i husstanden, som hæfter for energi-regningen, beløb til inddrivelse fordelt på hovedstol og rente, fordringens stiftelsesdato, dvs. indefrysningsperiodens ophørsdato, fordringens forfaldsdato, hvilken periode kravet angår, sidste rettidige betalingsdato inden evt. rykkerskrivelser til kunden og supplerende beskrivelse af fordringen.

Retsgrundlaget for behandlingen er databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1. litra b og c, samt for CPR-nr. databeskyttelseslovens § 11, stk. 2. nr. 1, da behandlingen er nødvendig af hensyn til opfyldelse af aftalen om brug af indefrysningsordningen samt er nødvendig i forhold til overholdelse af retlige forpligtelser, herunder navnlig lov nr. 1387 af 5. oktober 2022 om en indefrysningsordning for høje energiregninger, bekendtgørelse nr. 1428 af 1. november 2022 om en indefrysningsordning for høje energiregninger for husstande og virksomheder, lov nr. 1400 af 10. oktober 2022 om likviditetslån m.v. i forbindelse med indefrysningsordning for høje energiregninger og til energiintensive virksomheder m.v. og

bekendtgørelse nr. 1427 af 1. november 2022 om likviditetslån mv. til energivirksomheder ved indefrysning af høje energiregninger for husholdninger, virksomheder mv.

### **Opbevaring af oplysninger**

Ved ophør af kundeforholdet opbevares oplysninger som udgangspunkt i 3 år. Med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares vil oplysninger, der indgår i materiale, hvor der er fare for en retlig konflikt, opbevares indtil et hypotetisk krav forældes. Forældelse indtræder som udgangspunkt senest efter 10 år ifølge forældelsesloven. For oplysninger omfattet af indefrysningsordningen forældes krav dog senest, når der er gået 10 år fra indefrysningsperiodens udløb, jf. lov nr. 1387 af 5. oktober 2022 om en indefrysningsordning for høje energiregninger § 18. Denne opbevaring sker på grundlag af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

Ifølge bekendtgørelse nr. 1428 af 1. november 2022 om en indefrysningsordning for høje energiregninger for husstande og virksomheder, § 18, stk. 3 er Samstrøm forpligtet til at opbevare oplysninger i 6 år fra stiftelsen af enhver fordring, der følger af en anmodning om indefrysning. Denne opbevaring sker på grundlag af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c.

I overensstemmelse med bogføringsloven § 10, stk. 1, opbevares personoplysninger, der indgår i bogføringsmateriale, i en periode på 5 år fra udgangen af det regnskabsår, oplysningerne vedrører. Denne opbevaring sker på grundlag af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c.

Såfremt en kunde kontakter Samstrøm med spørgsmål, vil Samstrøm kunne tilgå kundens historik, så længe denne opbevares, for at yde kundeservice. Behandlingen er nødvendig, for at Samstrøm kan yde kunden service og sker således på grundlag af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

### **Videregivelse af oplysninger**

Samstrøm bruger en række forskellige tredjepartsleverandører til at udføre serviceydelser. I sådanne tilfælde vil dine personlige oplysninger blive delt med disse leverandører, men kun med det formål at tilvejebringe serviceydelser i overensstemmelse med instruktioner fra Samstrøm og med indholdet i denne politik.

Samstrøm videregiver personoplysninger til følgende modtagere:

- Databehandlere: Samstrøm anvender databehandlere, som leverer serviceydelser, såsom IT-systemer, kundeadministration, fakturering, webadministration og hosting, kreditkortbehandling og e-mailkommunikation. Blandt databehandlerne findes ejerne af Samstrøm, der stiller selvbetjeningsplatforme til rådighed for og afregner kunderne i deres netområder. Ejerne kan til enhver tid findes på Samstrøms hjemmeside her: [www.samstrom.dk/om-samstroem/](http://www.samstrom.dk/om-samstroem/).
- Energinet: Personoplysninger som f.eks. måledata videreformidles til DataHubben, som ejes og drives af Energinet.
- Netselskaber: I sager om afbrydelse af elforsyning videregives personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt som led i kommunikationen mellem Samstrøm og netselskabet.
- Kommuner: Oplysning om vanrøgt på kundens adresse kan videregives til kommunen i overensstemmelse med serviceloven.
- Politi: I forbindelse med lukning af strøm på adresser, hvor der er dyrehold, kan oplysninger om dyrehold videregives til kommunen eller politiet.

- Advokat: I forbindelse med at der opstår behov for juridisk bistand vedr. f.eks. tvister og inddrivelse, vil relevante oplysninger kunne videregives til advokat.
- Offentlige myndigheder: Offentlige myndigheder kan i forbindelse med deres virke anmode om og pålægge Samstrøm at udlevere personoplysninger. Det kan eksempelvis være skattemyndighederne, som kan have behov for disse oplysninger i forbindelse med en ansættelse af en kundes privatforbrug.
- Videregivelse til videnskabelige eller statistiske formål: Almindelige personoplysninger kan behandles til videnskabelige eller statistiske formål uden den registreredes samtykke på grundlag af databeskyttelsesforordningens § 6, stk. 1, litra e.
- Oplysninger indsamlet ifm. indefrysningsordningen kan videregives til Erhvervsstyrelsen, Energiestyrelsen og Forsyningstilsynet som beskrevet i bekendtgørelse nr. 1428 af 1. november 2022 om en indefrysningsordning for høje energiregninger for husstande og virksomheder, § 18, stk. 4 og § 19.

Der sker ikke overførsel til selskaber i tredjelande.

#### **Indsamling af oplysninger hos andre end den registrerede**

Hvor det er relevant, indhenter Samstrøm oplysninger hos følgende kilder:

- Hos andre elhandelsselskaber via DataHub
- Hos Energinet
- Offentlige myndigheder og/eller offentligt tilgængelige registre

#### **Sikkerhedsforanstaltninger**

Samstrøm beskytter de personoplysninger som Samstrøm behandler. Samstrøm har derfor truffet en række sikkerhedsforanstaltninger, som beskytter disse personoplysninger mod hændeligt eller ulovligt at blive tilintetgjort, gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret videregivelse og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til disse oplysninger.

Samstrøm har procedurer for tildeling af adgangsrettigheder, som indebærer, at alene de medarbejdere, for hvem det er nødvendigt for udførelse af deres arbejdsopgaver, har adgang til dine personoplysninger. Samstrøm laver herudover løbende back-up af datasæt for at undgå datatab.

Skulle der ske et sikkerhedsbrud, der resulterer i høj risiko for dine rettigheder, herunder for diskrimination, ID-tyveri, økonomisk tab, tab af omdømme eller anden væsentlig ulempe, vil Samstrøm underrette dig om sikkerhedsbruddet så hurtigt som muligt.

#### **Dine rettigheder**

Såfremt du ønsker at gøre brug af nedenstående rettigheder, kan du kontakte Samstrøm via de kontaktoplysninger, som fremgår ovenfor. Samstrøm vil gøre sit yderste for at besvare henvendelsen hurtigst muligt og senest en måned efter modtagelsen, medmindre der er tale om en indsigtansmodning, der har et så stort omfang, at Samstrøm ikke kan nå det inden for en måned. I så fald vil svarfristen være 3 måneder, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 12.

Du har ret til at få indsigt i de oplysninger, som Samstrøm behandler om dig. I nogle tilfælde har du ret til at få slettet dine oplysninger, at få begrænset behandlingen heraf, at gøre indsigelse mod behandlingen heraf

og at få berigtiget oplysninger, som Samstrøm behandler om dig. Du har i visse tilfælde også ret til at modtage dine personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format samt at få overført disse personoplysninger fra én dataansvarlig til en anden uden hindring.

Du kan til enhver tid tilbagekalde et samtykke, du har givet til behandling af dine personoplysninger.

Hvis du er utilfreds med behandlingen af dine personoplysninger, kan du altid kontakte Samstrøm. Du har også ret til at indgive en klage til Datatilsynet, såfremt du er utilfreds med den måde, som Samstrøm behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontaktoplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk). Du kan i øvrigt læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du kan finde på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).